

Restituzione dati questionario sulla qualità percepita dagli Operatori della R.S.A.

Fondazione Sen. Grossi - Franzini 2022

Come ogni anno, ai dipendenti della RSA "Sen. Grossi - Franzini" di Senna Lodigiana (LO) sono stati distribuiti i questionari sulla valutazione del loro lavoro e della Struttura stessa. Dei 40 questionari distribuiti, ne sono stati compilati e riconsegnati 15, pari al 37,5%, dato che segna una diminuzione nella partecipazione da parte del personale, rispetto all'anno scorso (46,5%).

Il questionario è suddiviso in 5 macro-aree atte ad indagare:

- la qualità delle informazioni ricevute al momento del ricovero
- la qualità delle cure e dell'assistenza ricevute dal personale della R.S.A.
- la qualità delle relazioni interpersonali tra gli ospiti e il personale della Struttura
- la qualità dell'ambiente dove vivono gli ospiti
- la qualità generale del servizio

Le risposte, come sempre, si intendono su una scala con i seguenti valori:

1 (pessimo)

2 (insufficiente)

3 (sufficiente)

4 (buono)

5 (eccellente)

In questa breve discussione cercheremo di portare alla luce gli aspetti più significativi evidenziati nei questionari che sono stati consegnati dagli operatori.

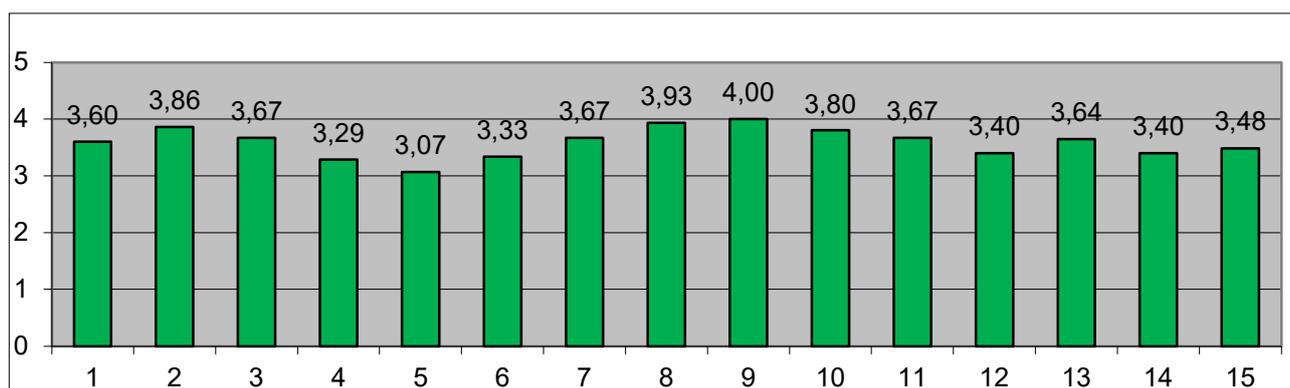


Fig.1

Nel grafico (Fig.1) sono presenti i giudizi che gli operatori danno, in media, di ogni singolo item. Come si può notare, non vi sono medie insufficienti: 1 items (5) ha valore di poco superiore al sufficiente, mentre tutti gli altri hanno un valore tra il sufficiente ed il buono, solo un item ha valore uguale e/o maggiore a buono.

Complessivamente i dati emersi sono sovrapponibili a quelli del 2021 (Fig.2), evidenziano infatti variazioni in più e in meno solo di qualche decimo, due items hanno subito un

decremento significativo l'item 14 "Come giudica il livello motivazionale e professionale dei suoi colleghi?" (da 4,00 a 3,4) e l'item 15 "Come giudica le informazioni sull'utilizzo di nuovi protocolli e procedure nella R.S.A.?" (da 4,5 a 3,48).

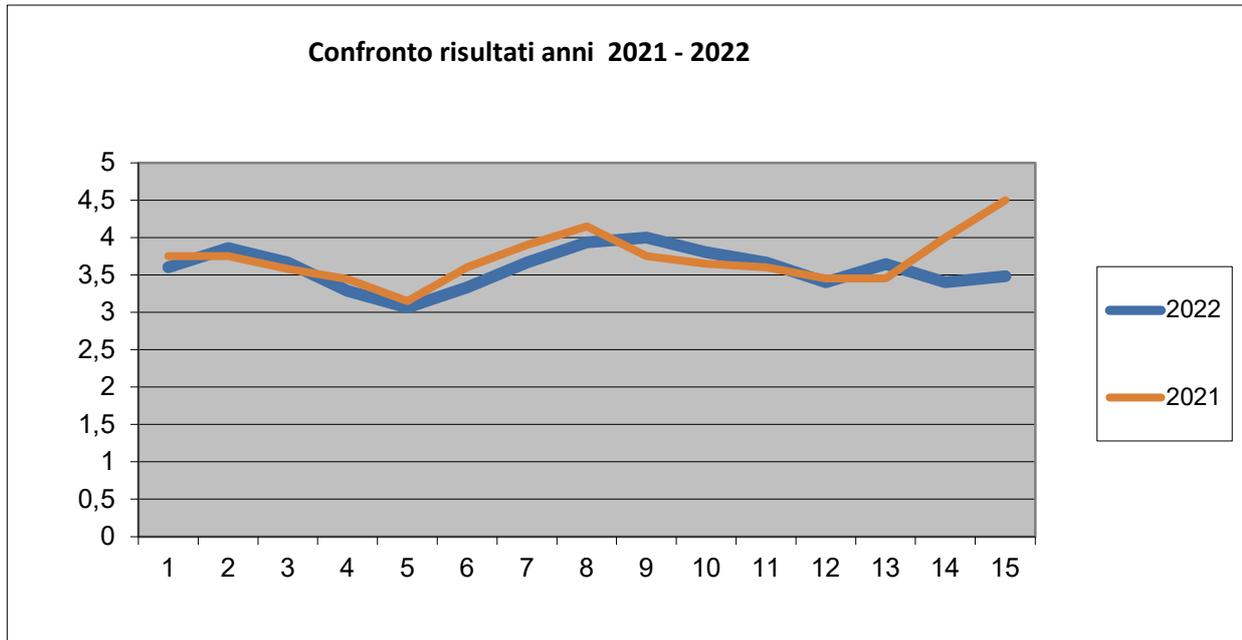


Fig.2

La valutazione complessiva evidenzia:

Valore pessimo: 3,62% (nel 2021: 5,93%)
 Valore insufficiente: 14,48% (nel 2021: 6,82%)
 Valore sufficiente: 28,05% (nel 2021: 25,22%)
 Valore buono: 37,10% (nel 2021: 40,06%)
 Valore eccellente: 16,74% (nel 2021: 21,96%)

La media complessiva è pari a 3,48, mentre nel del 2021 era 3,65.

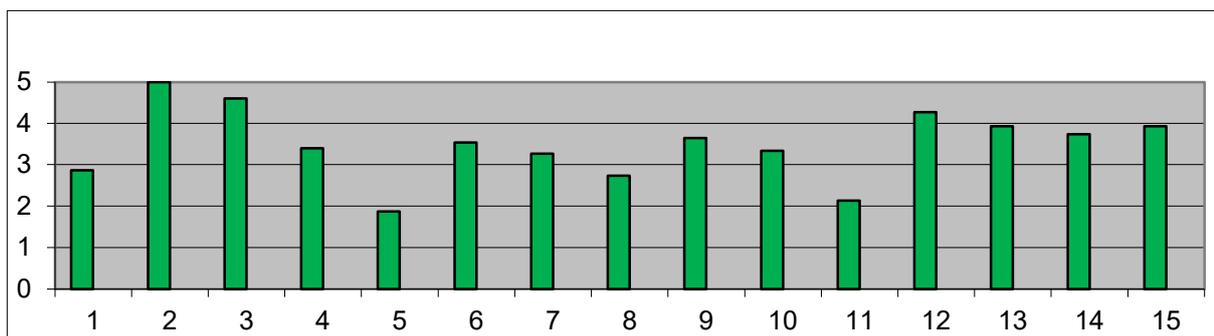


Fig.3

L'analisi dei singoli questionari (Fig. 3) sottolinea che su 15 questionari:

- ✓ 4 operatori (27%) manifestano insoddisfazione uno con valori di poco superiori a 1 e tre con valori a compresi tra 2 e 3;
- ✓ 8 operatori (53%) manifestano soddisfazione con valori compresi tra 3 e 4;
- ✓ 2 operatori (13%) manifestano soddisfazione con valori compresi tra 4 e 5;
- ✓ 1 operatore (7%) manifesta molta soddisfazione con media pari a 5.

Suggerimenti e/o commenti forniti dagli operatori per migliorare l'organizzazione e la qualità del lavoro della struttura:

- ✓ Sugerirei di avere una comunicazione tra i colleghi, i responsabili e l'amministrazione più efficiente e diretta se soprattutto ci sono degli eventuali problemi all'interno della struttura e di fare in modo che tutto il personale sia più presente durante le riunioni. Per il resto ammetto che la mia è stata una buona esperienza. Vi ringrazio!

Due considerazioni finali:

- La partecipazione non è mai stata così bassa dal 2008, quando fu introdotto lo strumento della customer da Regione Lombardia come requisito di accreditamento, per cui sarà necessario capire le cause della scarsa partecipazione e individuare un modo per incentivarla in futuro;
- N. 4 operatori hanno espresso giudizi molto negativi, in particolare un operatore, su quindici domande, ha espresso un giudizio sufficiente solo su due, tale da far ritenere che forse lo scontento sia più dettato da una protesta personale e non espressione della realtà dei fatti, in ogni modo sarebbe auspicabile, soprattutto in questi casi, che gli operatori segnalassero, nell' item 16 "Quali suggerimenti proporrebbe per migliorare l'organizzazione e la qualità del lavoro della struttura?" le eventuali criticità riscontrate e magari fornissero anche delle proposte migliorative.

Il mio personale ringraziamento va a tutti gli operatori della Struttura che, anche quest'anno, hanno saputo garantire, agli Ospiti della struttura, un elevato livello qualitativo professionale/umano/di cura, come confermato anche dai questionari dei famigliari che hanno espresso un giudizio complessivo più che buono.

La restituzione delle conclusioni della valutazione avviene secondo le seguenti modalità:

- Invio dei risultati tramite mail
- Affissione dei risultati integrali sulla bacheca della struttura
- Discussione dei risultati in una riunione a cui sono invitati tutti gli operatori della Struttura al fine di individuare insieme le strategie di miglioramento.

Senna Lodigiana, 22 novembre 2022

IL DIRETTORE AMM.VO
Dr. ssa Luisa Battisti